Conditions de vente générales e5 mode

1. Conditions générales

Les conditions suivantes s'appliquent à toutes les activités entre vous et E5-Mode SA (ci-après nommé "e5). e5 avec siège social à Hoogkamerstraat 1, B-9100 Sint-Niklaas, Belgique, T +32 3 760 39 75, F +32 3 760 39 10, contact@e5mode.be; formulaire de contact; n° d'entreprise/n° de tva : BE 0402.792.005, n° régistre de commerce : 61.764.

Après la lecture des présentes conditions, vous confirmez les avoir lues et approuvées. Les Conditions générales sont disponibles en français et en néerlandais : les langues dans lesquelles le site web est présenté.

e5 se réserve le droit de modifier les Conditions générales à tout moment. Tout achat opéré après la modification suppose que vous ayez accepté les modifications. Les Conditions générales peuvent être complétées par d'autres conditions à condition qu'il y soit fait référence explicitement. En cas de contradiction, les Conditions générales actuelles priment.

2. Exactitude de données

e5 vend des vêtements femmes, vêtements hommes et accessoires via son webshop. Dans le cadre de certaines actions (fin d'année, Fête des Mères etc.) l'assortiment peut être comblé d'articles cadeaux.

Les informations relatives aux articles, aux prix et toutes informations générales sur le shopping en ligne sont sujettes à modifications et à améliorations. Nous mettons tout en œuvre pour que notre communication soit le plus correcte et transparente possible. Si, malgré tout, une information se révélait inexacte, incomplète ou obsolète, nous tentons d'y remédier le plus rapidement possible.

Attention : toute information relative à la taille ou à la couleur est toujours donnée à titre indicatif. En effet, ce type d'informations n'est pas identique ou équivalent pour tout le monde. Dans notre webshop, nous tentons de reproduire les détails et les couleurs de la manière la plus précise possible.

3. Convention de vente

Une "Vente" est l'achat en ligne d'un article livré à domicile. Le paiement se fait d'avance. C'est à ce moment-là que la vente est formée. Nous vous envoyons votre commande lorsque le paiement nous est parvenu.

e5 mode se réserve le droit de refuser des commandes dans les cas suivants :
- En cas de présomption fondée de fraude ou d'abus dans le chef du client.
- En cas d'indication que le client à l'intention de revendre l'article.
- Lorsqu'un article n'est plus en stock ou disponible.
- Lorsque nous constatons qu'une offre non valable a été faite.
- En cas de force majeure.

Une fois connecté, vous pouvez consulter l'état de vos commandes dans notre webshop. Cet état constitue un relevé des conventions de vente entre vous et e5 mode.

Réclamations et garantie :
En cas de réclamation relativement à un article, mieux vaut nous contacter le plus rapidement possible par téléphone au +32 3 760 39 75 ou par courriel à l'adresse contact@e5mode.be. Décrivez la nature de votre réclamation de la façon la plus détaillée possible et ajoutez (au besoin) une photo de l'article (endommagé). Nous examinerons votre réclamation et reviendrons vers vous dans les plus brefs délais.

Nous vous référons également à des codes de conduite rélévants via Be-Commerce. e5 souscrit le label de Be-Commerce : Code de conduite de Be-Commerce.

En tant que consommateur vous avez le droit de déposer vos plaintes en dehors de notre organisation, cela peut se faire par l'intérmédiaire de Be-Commerce : déposer un plainte via Be-Commerce.

4. Commandes en ligne

Vous avez 18 ans ou plus ? Dans ce cas, pouvez passer commande via le webshop d'e5 mode.

Nous livrons dans les pays suivants : Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, France, Allemagne et Royaume-Uni.

Comment procéder ?
- Choisissez votre article, la taille et ajoutez l'article à votre panier.
- À partir du panier, vous pouvez vous rendre à la caisse (pour régler vos achats).
- Inscrivez-vous ou connectez-vous (si pas encore connecté).
- Sélectionnez votre adresse de facturation dans Mes données.
- Cochez le mode d'envoi choisi dans Mon expédition et sélectionnez votre magasin e5 ou un point Kiala pour retrait de votre colis ou une adresse pour une livraison.
- La rubrique Mon paiement donne le relevé de votre facturation et de votre adresse de livraison. Vous pouvez également y sélectionner votre mode de paiement.
- Parcourez les différentes étapes et procédez au paiement.
- Dans votre compte, vous pouvez consulter à tout moment l'état de votre commande.

Une fois votre commande effectuée, vous recevrez un courriel reprenant les détails de votre commande. Dans ce courriel (e-mail) vous recevez – à côté d'un résumé de votre commande – deux annexes en pdf: les "Condtions générales de e5" et le "Droit de rétractation", que vous pouvez sauvegarder.

Vous avez choisi de payer par virement ? Dans ce cas vous recevrez un deuxième courriel reprenant les données utiles pour le paiement. Si vous avez déjà procédé au paiement, vous en recevrez la confirmation par courriel.

Au moment où votre commande est expédiée vers votre adresse, ou qu'elle est arrivée dans le magasin choisi ou dans un point Kiala, nous vous en informerons par courriel ou par SMS.

Toutes les commandes dépendent des fluctuations de stocks éventuels. En cas de différence de stock imprévue, nous vous en informerons et nous nous réservons le droit d'annuler la réservation pour une commande. Dans cette hypothèse, votre commande vous sera remboursée.

Codes d'action et bons de valeur :
Pour les actions et réductions, nous travaillons souvent en ligne avec des codes d'actions. Dans le panier, vous pouvez introduire et valider un code d'action. Lorsque l'action est d'application, elle sera décomptée du montant total.

Modification/annulation d'une commande :
Dès que nous avons reçu votre paiement, il n'est plus possible de modifier ou d'annuler votre commande. À ce moment-là, nous ne pouvons plus non plus adapter l'adresse ou le mode de livraison. Votre commande est alors en cours de traitement et vous parviendra dans les 2 à 4 jours ouvrables. Il vous est toutefois possible de retourner en toute facilité votre commande après sa réception.

Votre compte personnel :
Lorsque vous vous connectez (après une inscription unique), vous obtenez un relevé de vos commandes. Et vous pouvez consulter l'évolution de votre colis. Vous pouvez également y modifier des données et demander des factures.

5. Prix

Tous les prix mentionnés dans le webshop e5 mode s'entendent TVA comprise et hors frais de port. Les soldes ou des périodes de réduction vous verrez le prix initial comme prix barré et vous verrez le nouveau prix.

Le prix renseigné est erroné ? Dans ce cas, nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous pourrez annuler votre commande sans frais.

6. Paiement

Les commandes doivent être payées avant d'être envoyées. Une commande passée via notre webshop peut être réglée via **différents modes de paiement** : cartes de crédit (Visa, MasterCard, American Express), Paypal, cartes bancaires (Bancontact, Mister Cash) ou – dans les cinq jours calendrier – par virement bancaire.

Votre paiement transite par Adyen :
Une plate-forme de paiement en ligne internationale optimisée et surtout sûre. Grâce à cette collaboration, nous vous garantissons un environnement de paiement sûr à 100 % pour tous les achats effectués via notre webshop. Veillez, au moment du paiement, à avoir sous la main les accessoires nécessaires à la protection de votre paiement numérique (p.ex. votre lecteur de carte personnel). Pour nos cartes de crédit et la sécurité, nous vous renvoyons également à notre Respect de vie privée (Privacy).

Votre paiement a échoué ?
Dans ce cas, votre commande sera annulée automatiquement. Si vous aimeriez garder vos articles, vous les commandez de nouveau et vous finalisez votre commande par une nouvelle paiement.

En ce qui concerne le **paiement par virement**, nous vous prions d'effectuer le virement dans les 5 jours calendrier.Les commandes qui ne sont pas payées dans les 10 jours ouvrables, seront automatiquement annulées. Si vous payez après ce délai, votre paiement sera automatiquement remboursé sur votre compte.

Une fois votre commande passée, vous recevrez un courriel reprenant les données pour le virement. Le numéro de compte pour un virement est : IBAN : BE98 7310 0457 0893 - BIC : KREDBEBB. N'oubliez pas de mentionner la communication structurée sur votre virement. Nos données bancaires figurent aussi à la rubrique Contact.

Votre commande n'est définitivement réservée qu'à la réception de votre paiement. En vertu de l'article 1583 du Code civil, e5 mode reste propriétaire de l'article vendu jusqu'au moment du règlement du prix intégral.

Codes d'action et bons de valeur :
Pour les actions et réductions, nous travaillons souvent en ligne avec des codes d'actions. Dans le panier, vous pouvez introduire et valider un code d'action. Lorsque l'action est d'application, elle sera décomptée du montant total.

Avez-vous un bon de valeur comme mode de paiement (par exemple un chèque de 20 euros), alors vous pouvez l'inserer lors du check-out, sous Mon paiement. Ce bon de valeur sera déduit du montant total. Sur le bon de valeur il est indiqué si le bon est valable dans le webshop.

Facture :
Contactez-nous au tél. +32 3 760 39 75 ou via e-mail contact@e5mode.be en faites-nous savoir que vous désirez une facture. Mentionnez également votre n° de commande.

7. Pays où les commandes sont livrées et restrictions de livraison

Nous livrons votre colis dans l'un des pays suivants : Belgique, Pays-Bas, France, Luxembourg, Allemagne et Royaume-Uni.

En Belgique nous envoyons à un magasin e5, une adresse ou un point Kiala. A l'étranger nous livrons à une adresse.

Sachez à ce propos que :
- Les boîtes postales et adresses militaires APO ne sont pas acceptées.
- Nous livrons du lundi au vendredi, excepté les jours fériés.

8. Livraisons

Les commandes ne sont livrées que dans les pays énumérés plus haut. Au moment où nous recevons le paiement, nous comptons de 2 à 4 jours ouvrables maximum pour vous faire parvenir le colis (adresse, magasin e5, point Kiala). Un retard éventuel ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation. Si votre adresse de livraison nous a été mal transmise, le retard ou la perte qui peut s'ensuivre ne peut pas nous être imputé. Les frais supplémentaires pouvant en découler peuvent vous être imputés.

Tous les articles sont envoyés depuis e5. Votre commande vous parvient trop tard ? Contactez-nous via contact@e5mode.be. Nous y prêtons l'attention nécessaire et réagissons dans les **deux jours ouvrables**. Si, pour une raison ou pour une autre, nous ne parvenons pas à expédier votre commande dans les 30 jours suivant la confirmation de commande, vous pouvez l'annuler gratuitement et nous vous en remboursons aussitôt le montant.

9. Article endommagé ou erreur de livraison

Vérifiez les articles commandés dès leur réception. Nous vous rappelons l'existence de la garantie légale de la conformité de biens. En cas de problème, veuillez nous en informer dans les 24 heures et nous ferons aussitôt le nécessaire pour vous aider. Adressez vos remarques et votre numéro de commande à : contact@e5mode.be.

10. Droit de renonciation

En tant qu'acheteur vous avez 14 jours de délai de réflexion – après réception de votre commande complète. Dans cette periode vous pouvez bénéficier de votre droit de rétractation (droit de retour) et retourner votre/vos article(s).

Droit de rétractation lors de la livraison de produits :
Lors de l´achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le produit est réceptionné par le consommateur ou en son nom.
Pendant ce délai, le consommateur devra manipuler le produit et l´emballage avec soin. Le consommateur devra déballer ou utiliser le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le produit. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au commerçant le produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d´origine, conformément aux instructions adéquates et claires fournies par le commerçant.

Droit de rétractation lors de la prestation de service :
Lors de la prestation des services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif, et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le contrat est conclu.
Afin de faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se référera aux instructions claires et raisonnables communiquées à cet effet par le commerçant lors de l'offre et/ou, au plus tard, lors de la prestation.

Frais en cas de rétractation :
Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit prendre en charge les frais qui ne peuvent pas dépasser le montant de la réexpédition.

Si le consommateur a payé un montant, le commerçant lui remboursera ce montant dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent la réexpédition ou la rétractation.

Exclusion du droit de rétractation :
Si le consommateur ne dispose pas d´un droit de rétractation, le commerçant peut exclure ce droit uniquement dans le cas où il l'a clairement mentionné dans l'offre, et à tout le moins avant la conclusion du contrat.

L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les produits :
1. qui ont été réalisés par le commerçant conformément aux instructions du consommateur ;

2. qui sont clairement de nature personnelle ;
3. qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés ;
4. qui sont rapidement périssables ou obsolètes ;
5. dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence ;
6. pour les journaux et périodiques vendus au numéro ;
7. pour les enregistrements audio et vidéo et pour les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le cachet.

L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les services :
1. impliquant le gîte, le transport, la restauration ou le divertissement pour lesquels une certaine date ou une certaine période ont été convenues ;
2. dont la prestation a débuté avec le consentement exprès du consommateur avant que le délai de réflexion ait expiré ;
3. impliquant les paris et les jeux de la loterie.

Nous référons également à la « Directive sur les droits des consommateurs » du gouvernement, comme décrite par Be-Commerce : https://www.becommerce.be/fr/a-propos-de-becommerce/publications/d/detail/la-nouvelle-directive-sur-les-droits-des-consommateurs.

Pour toute information complémentaire sur notre procédure d'expédition et de retour, cliquez ici : Echanges et retours.

Pour la majorité des retours vous ne payez pas de frais d'envoi. Nous référons à la rubrique Service clients pour les conditions exactes.

Comme annexes à la nouvelle directive européenne deux formulaires sont ajoutés.
Nous les communiquons avec vous, en tant qu'acheteur :
a) le modèle d'information (un document informatif)
b) le formulaire de rétractation (un document obligatoire)
Avant de renvoyer des articles, vous devez nous l'annoncer via le formulaire de rétractation ou de retour. Vous pouvez utiliser le formulaire (b) ou – plus facile – remplir le formulaire de retour en ligne

11. Résiliation

e5 peut annuler la convention de vente à tout moment et sans avertissement.

12. Limitation de la responsabilité

Utilisation du site web

e5 n'est pas responsable pour l'interruption de la disponibilité du ou de l'accès au site web/webshop, pour les perturbations liées aux systèmes informatiques, pour les virus ou autres désagréments qui pourraient survenir suite à l'utilisation de ce site web/webshop (en ce compris la "perte de profit").
Nous travaillons avec des transformateurs et nos données peuvent éventuellement être traitées en dehors de l'UE, à cause de de l'utilisation de Cloud Servers, dont nous connaissons pas toujours la localité exacte.

Garantie légale

En tant que consommateur, vous bénéficiez d'une garantie de six mois sur les articles achetés. Cette garantie couvre uniquement les erreurs et les défauts préexistants à la livraison de l'article. Pendant la période de garantie, nous remplaçons ou réparons gratuitement un article endommagé (ou une partie de cet article). Un article sera échangé lorsque les frais de réparation sont trop élevés ou lorsque cette réparation s'avère impossible. Si un défaut apparaît six mois après la réception de votre achat, il n'est plus couvert par la garantie. Bien entendu, vous pouvez toujours nous en informer via contact@e5mode.be.

Conditions de garantie
Si vous souhaitez faire jouer la garantie, vous devez disposer d'une preuve d'achat ou d'une facture. La garantie est incessible. Tout défaut doit être signalé dans les deux mois suivant sa constatation. Après ce délai, tout droit à la réparation ou au remplacement de l'article s'éteint.

Exclusions
La garantie s'éteint lorsque le défaut est occasionné suite à un accident, à une détérioration de la situation par l'effet d'une négligence, suite à une chute, une utilisation de l'article contraire aux fins pour lesquelles il a été conçu, un non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, un manque d'entretien, un usage anormal, commercial ou incorrect. La garantie n'est pas attribuée non plus en cas d'intervention d'une tierce partie.

Utilisation des marchandises
e5 n'est pas responsable de la perte ou de tout dommage matériel ou autre, de quelque nature que ce soit, que le consommateur ou un tiers pourrait subir suite à l'utilisation des articles.

Livraison et autres exclusions
e5 ne peut pas être tenu pour responsable du non-respect de quelque délai que ce soit – puisque tous les délais sont donnés à titre purement indicatif et sans aucun engagement de la part d'e5 mode – ni de quelque autre dommage qu'elle pourrait occasionner par sa faute ou négligence, même en cas de faute grave. Tout dommage indirect ou tout autre dommage qui ne peut pas être prévu par l'une des parties au moment de la conclusion de la convention de vente est exclu de toute indemnisation.

La responsabilité intégrale d'e5 ne dépassera jamais le prix d'achat du produit concerné.

13. Référence à d'autres sites web et utilisation de matériel du/via le site web

Toute référence à un autre site web via notre propre site web/webshop est donnée à titre purement informatif. Pour l'utilisation d'informations figurant sur le site web, l'autorisation explicite d'e5 est requise. Il est interdit de modifier, de copier, de reproduire, de télécharger, de diffuser, de transmettre ou d'exploiter et/ou distribués à des fins commerciales les services, les pages du site web/webshop ou les codes source qui se rapportent au site web/webshop.

14. Droits de propriété intellectuelle

Le site web e5 est développé à des fins personnelles et non commerciales. Tous droits, et en particulier les droits de propriété intellectuelle, liés à ce site web sont gérés par e5 et sont sa propriété exclusive. Sur la base de ces droits, il est interdit de modifier, de copier, de diffuser, de transmettre, de reproduire, de publier des informations ou du matériel qui se trouve sur le site web/webshop ou de les utiliser dans des œuvres dérivées.

Exceptions :
- Il vous est permis de télécharger le contenu et d'en faire une copie à des fins purement personnelles et non commerciales à condition de maintenir dans son état d'origine le contenu du matériel sur lequel portent les droits de propriété intellectuelle. La copie ou la sauvegarde du contenu, quel qu'il soit, sauf en vue d'une utilisation personnelle et non commerciale, ne sont pas permises.
- Toute autre marque commerciale, signe, illustration, image, emblème figurant sur nos articles, accessoires ou emballages sont et restent la propriété exclusive d'e5 mode. Leur reproduction totale ou partielle, pour quelque raison ou par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite. L'utilisation de toute combinaison, quelle qu'elle soit, avec un autre signe, symbole, emblème ou autre signe distinctif est interdite.

La technologie est fournie et gérée par e5.

15. Politique de confidentialité

e5 reconnaît l'importance de la vie privée. Toute information complémentaire relative à notre politique de confidentialité figure sous Respect de vie privée (Privacy).. En tant qu'acheteur en ligne chez e5, vous acceptez cette politique.

Lors de la création de votre compte personnel dans le webshop d'e5, vous acceptez que vos données soient utilisées en vue de l'administration des donnés clients, de la gestion des commandes, de la livraison et de la facturation, du suivi de la solvabilité, à des fins de marketing et de publicité. Vos données ne seront jamais transmises à des tiers.

Dans votre compte personnel, il vous est toujours possible de consulter et de modifier vos données. Si vous décochez la case figurant au regard de la newsletter, vous indiquez que nous devons retirer vos données de toute communication de marketing, que ce soit via courriel ou via des mailings de marketing direct.

Vous souhaitez disposer d'un complément d'informations à ce propos ? Contactez dès lors le registre public géré par la Commission de la protection de la vie privée à Bruxelles.

16. Législation

Les litiges relatifs à la conclusion, à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du contrat ou des présentes Conditions générales sont régis exclusivement par le droit belge et relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles. En tant que consommateur, vous avez le droit de porter un litige devant un juge compétent sur la base d'une disposition légale impérative. Toutes les parties acceptent la preuve électronique (par exemple: courriels, back-ups, ...) dans le cadre de leurs relations.

Si l'une des présentes conditions était déclarée nulle ou n'était pas applicable, les autres conditions demeurent néanmoins pleinement applicables et cette condition sera applicable dans la mesure permise par la loi.

17. Conclusion

La présente convention remplace toute convention antérieure conclue avec des utilisateurs du site web/webshop.

Pour toutes questions, remarques ou problèmes techniques relatifs à ce site web, veuillez prendre contact par téléphone au numéro+32 3 760 39 75 ou par courriel à l'adresse : contact@e5mode.be.

Dernière mise à jour des présentes Conditions générales : le 24 juillet 2015.